

TESIS

**DETERMINAN NIAT ADOPSI DAN KONSEKUENSINYA PADA
PENGUNAAN *E-WALLET***



SOLAGRATIA CRISTINA SIAGIAN

No. Mhs: 205003295/EBU/MM

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2022

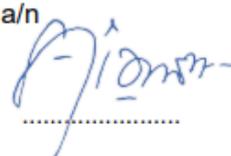


UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

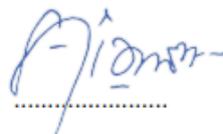
PERSETUJUAN TESIS

Nama : Solagratia Cristina Siagian
Nomor Mahasiswa : 205003295
Konsentrasi : E-Business
Judul Tesis : **DETERMINAN NIAT ADOPSI DAN
KONSEKUENSINYA PADA PENGGUNAAN E-
WALLET**

Nama Pembimbing I Tanggal Tanda Tangan

Prof. Dr. MF. Sheellyana Junaedi, S.E., M.Si. 8 Agustus 2022
.....
a/n 

Nama Pembimbing II Tanggal Tanda Tangan

Dr. Dra. Jeanne Ellyawaiti, M.M. 8 Agustus 2022
.....




UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : SOLAGRATIA CRISTINA SIAGIAN
Nomor Mahasiswa : 205003295
Konsentrasi : *E-Business*
Judul Tesis : DETERMINAN NIAT ADOPSI DAN
KONSEKUENSINYA PADA PENGGUNAAN *E-*
WALLET

Nama Penguji

Tanggal

Tanda Tangan

Dr. J. Ellyawati, MM
(Ketua)

22 November
.....

M.Parnawa Putranta, MBA., Ph.D
(Anggota)

23 November
.....

Dr. C. Handoyo Wibisono, MM, CSA
(Anggota)

23 November
.....

Ketua Program Studi

.....
Dr. J. Ellyawati, MM

PERNYATAAN

Saya Solagratia Cristina Siagian, yang bertanda tangan di bawah ini dengan sungguh menyatakan bahwa tesis yang berjudul:

DETERMINAN NIAT ADOPTSI DAN KONSEKUENSINYA PADA PENGUNAAN *E-WALLET*

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipergunakan untuk mendapat gelar pada program Magister Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta atau pada program studi lainnya.

Pernyataan, ide, maupun kutipan baik secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain telah dinyatakan secara tertulis dalam bentuk daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahawa saya melakukan plagiaris sebagian atau seluruhnya dari tesis ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagai mestinya.

Yogyakarta, 06 September 2022

Yang menyatakan



Solagratia Cristina Siagian

ABSTRACT

The use of e-wallet by the public is increasing compared to the use of cash. The behavior of using e-wallet is determined by the intention to use e-wallet. This research assumes that the more people get used to the services provided by ShopeePay, the higher the intention to use this service will be. Therefore, this research is based on the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). UTAUT is a technology acceptance and use model that brings together the best features of the other eight theories of technology acceptance. This study aims to examine what factors influence behavioral intentions on the use of the ShopeePay E-wallet application based on UTAUT. This study measures the research variables through a questionnaire and distributed to 156 respondents. Data analysis using path analysis using SEM-PLS. The results showed that performance expectations, business expectations, social influences, facilitating conditions, the influence of hedonic motivational factors, and habit factors influenced behavioral intentions. Behavioral intentions also affect usage behavior. The results of the study confirm UTAUT in the context of using e-wallet.

Keywords: *Shopee Pay, UTAUT, E-Wallet*

INTISARI

Penggunaan e-wallet oleh masyarakat semakin meningkat dibandingkan penggunaan uang tunai. Adanya perilaku penggunaan e-wallet ditentukan oleh niat untuk menggunakan e-wallet. Penelitian ini mengasumsikan bahwa semakin terbiasanya masyarakat dengan layanan yang diberikan ShopeePay, maka semakin tinggi pula niat yang timbul untuk menggunakan layanan ini. Oleh karena itu, penelitian ini didasarkan oleh Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). UTAUT merupakan model penerimaan dan penggunaan teknologi yang menyatukan fitur-fitur terbaik dari delapan teori penerimaan teknologi lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor apa saja yang mempengaruhi niat berperilaku pada penggunaan aplikasi *E-wallet* ShopeePay berdasarkan UTAUT. Penelitian ini mengukur variabel penelitian melalui kuesioner dan disebarikan kepada 156 responden. Data analisis menggunakan analisis jalur menggunakan SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, pengaruh faktor motivasi hedonis, dan faktor kebiasaan berpengaruh terhadap niat berperilaku. Niat berperilaku juga berpengaruh terhadap perilaku penggunaan. Hasil penelitian mengkonfirmasi UTAUT dalam konteks pemakaian *e-wallet*.

Kata Kunci: *Shopee Pay, UTAUT, E-Wallet*

MOTTO

“When one door of happiness closes, another opens; but often we look so long at the closed door that we do not see the one which has been opened for us”

~ Helen Keller ~



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, atas segala berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis yang berjudul **“Derterminan Niat Adopsi dan Konsekuensinya Pada Penggunaan *E-Wallet*”**. Penulisan tesis ini merupakan langkah dalam memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Terselesaikannya tesis ini tentu karena penyertaan dari Tuhan Yesus Kristus, serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis menyadari dalam proses penyusunan tesis ini banyak menghadapi hambatan dan tantangan. Oleh karena itu, dalam lembar ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dan membantu dalam proses penyelesaian penulisan tesis ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. MF. Sheellyana Junaedi, S.E., M.Si selaku pembimbing pertama dan Ibu Dr. Dra. Jeanne Ellyawati, M.M selaku pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan banyak sekali masukan serta meluangkan waktu sampai terselesaikannya dan terpublikasinya karya tulis ini.
2. Kedua Orang tua saya Baktiar P. Siagian dan Mery Silalahi, kedua saudara kandung Ivan D. Siagian dan Paschal G Siagian, Keluarga besar Op. Sariah serta keluarga besar Op. Erika yang selalu memberikan doa, motivasi, dukungan yang sangat berharga selama penyusunan dan sampai terselesaikannya tesis ini.
3. Teman-teman seperjuangan MM angkatan 2021-Genap yang sudah berjuang bersama-sama selama menempuh masa studi, khususnya teman-teman satu bimbingan Deniska, Bening, Rosalia, Yulita, Esther, Mbak Rahma, Mas Bhakti, Tangkas, dan Bu Sulis.
4. Teman-teman seperjuangan dalam selama MM khususnya Pathrisye R Limba, Cinta Bening Swara, Maya Veronica, Frederica Belinda Gupi, Rosalia Nidyasari Wuwur, Yulita Flaviana Bahy, Jelita Ompusunggu, Darwin Zebua, dan Nuning Harsono yang sudah membantu selama masa kuliah dan menjadi teman rekreasi.
5. Andrian Andrew Wirawan, Thesya Wulandari, Claudia Marchella, Raenaldi Huang, Hanaldy Brian Praditya, Veneranda Aquila, Katarina Febri Ajeng, Christovel Posawa, Angelina Sinaga, Jeni Wenita Panggabean, Brian Ellia yang

telah menyemangati dan mendengarkan keluh kesah, dan mendukung selama proses kuliah MM.

6. Teman – teman aktifis Tim Ibadah Ekspresif GKI Gejayan khususnya Indrilily Rambu Oru, Demas Tobing, Sarce R Danga, Ribka, Dissa, Angga Tampunjuah, Joshua Pramana, Putri Andina Pandina Barselina, Yersand Malliwang, Wira Adi Bagaskara, Oswaldo Gamaliel Simanjuntak, Real Thomas, Juan Nufinu yang memberikan doa semangat serta membantu mengumpulkan data – data untuk keperluan Tesis ini.
7. Rektor, Dekan, Dosen, dan Karyawan bagian akademik, tata usaha bagian perkuliahan, unit perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu dan memberikan pelayanan terbaik selama ini.
8. Teman-teman maupun kerabat lain yang telah membantu dalam proses pengerjaan tesis ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan, ilmu dan doa yang telah diberikan.

Yogyakarta, 28 November 2022



Solagratia Cristina Sliagian

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TESIS.....	
DAFTAR ISI.....	2
BAB I PENDAHULUAN.....	10
1.1 Latar Belakang.....	11
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
1.5 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TINJAUAN KONSEPTUAL & PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	18
2.1 Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi yang Memfasilitasi (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology).....	18
2.2 Motivasi Hedonis dan Kebiasaan (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2).....	19
2.3 Niat berperilaku (Behavioral Intention).....	20
2.4 Penelitian Terdahulu.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	36
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Presentase Alasan Pengguna E-wallet Dibandingkan Dengan Uang Tunai...12	12
Gambar 1.2 Presentase Penggunaan Aplikasi ShopeePay	14
Gambar 2.1 Model Hubungan Pengaruh Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, Kredibilitas, Kecerdasan Layanan, dan Kebiasaan terhadap Niat berperilaku	34
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	35

